

**“EVALUACIÓN DE LA OFERTA HOTELERA DEL MUNICIPIO DE SANTA  
ROSA DE CABAL”**



**PRESENTADO POR:**

**BRENDA GISELA ARCILA CRUZ**

**1112785947**

*PRÁCTICAS EMPRESARIALES CONDUCENTES A TRABAJO DE GRADO PARA  
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO SOSTENIBLE*



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES  
ESCUELA DE TURISMO SOSTENIBLE  
PEREIRA  
2020**

**“EVALUACIÓN DE LA OFERTA HOTELERA DEL MUNICIPIO DE SANTA  
ROSA DE CABAL”**



**PRESENTADO POR:**

BRENDA GISSELA ARCILA CRUZ

1112785947

PRÁCTICAS EMPRESARIALES CONDUCENTES A TRABAJO DE GRADO PARA  
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO SOSTENIBLE

**PRESENTADO A:**

PAULA ANDREA PULGARÍN

DIRECTORA TRABAJO DE PRACTICA



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES  
ESCUELA DE TURISMO SOSTENIBLE  
PEREIRA**

**2020**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

## Tabla de contenido

	pág.
1 INTRODUCCIÓN.....	1
2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	2
3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
5 JUSTIFICACIÓN.....	4
6 MARCO DE REFERENCIA.....	5
6.1 MARCO TEORICO.....	5
6.2 MARCO LEGAL.....	7
7 DISEÑO METODOLOGICO .....	13
7.1 AREA DE ESTUDIO: .....	14
7.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN: .....	14
7.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS RECOLECCIÓN DE DATOS:.....	14
7.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO:.....	15
8 DATOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
8.1 Distribución de habitaciones, salones de eventos, sello de bioseguridad. ....	16
8.2 Cumplimiento de los requisitos legales .....	17
8.3 Requisitos de infraestructura y servicios .....	18
8.4 Requisitos zona de personal.....	19
8.5 Requisitos área de recepción.....	20
8.6 Requisitos área de reservas .....	22
8.7 Requisitos baños públicos.....	23

8.8	Requisitos área de cocina.....	24
8.9	Requisito área de restaurante y/o comedor .....	24
8.10	Requisitos Room Service .....	25
8.11	Requisitos habitaciones .....	26
8.12	Baños habitaciones .....	27
8.13	Seguridad.....	28
8.14	Zona de mantenimiento .....	30
8.15	Lavandería.....	31
8.16	Personal .....	31
8.17	Áreas comunes y otros servicios. ....	32
9	CONCLUSIONES.....	34
10	RECOMENDACIONES .....	36
11	ANEXOS .....	38
12	BIBLIOGRAFIA .....	39

## Índice de tablas

<i>Tabla 1.Marco Legal. Elaboración propia 2020 .....</i>	<i>10</i>
<i>Tabla 2. Distribución de habitaciones, salones de eventos, página web, Fuente: Elaboración propia. 2020 .....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 3. Cumplimiento de los requisitos legales. Elaboración propia. 2020 .....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 4.Requisitos de infraestructura y servicios. Elaboración propia.2020 .....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 5.Requisitos zona de personal. Elaboración propia.2020 .....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 6.Requisitos área de recepción. Elaboración propia.2020.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 7.Requisitos área de reservas Fuente: Elaboración propia.2020 .....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 8.Requisitos baños públicos Fuente: Elaboración propia.2020 .....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 9.Requisitos área de cocina Fuente: Elaboración propia. 2020 .....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 10.Requisito área de restaurante y/o comedor Fuente: Elaboración propia. 2020 .....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 11.Requisitos Room Service. Fuente: Elaboración propia.2020 .....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 12.Requisitos habitaciones. Fuente: Elaboración propia.2020.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 13.Baños habitaciones. Fuente: Elaboración propia.2020 .....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 14. Requisitos de seguridad. Fuente: Elaboración propia.2020 .....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 15.Zona de mantenimiento. Fuente: Elaboración propia.2020.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 16.Requisitos área de lavandería. Fuente: Elaboración propia.2020.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 17.Requisitos Personal. Fuente: Elaboración propia.2020.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 18. Requisitos áreas comunes y otros servicios. Fuente: Elaboración propia.2020 .....</i>	<i>32</i>

## Índice de ilustraciones

<i>Ilustración 1.Diagrama de Flujo. Elaboración propia 2020 .....</i>	<i>15</i>
---	-----------

## Índice de graficas

<i>Figura 1Cumplimiento requisitos legales Fuente: Elaboración propia. 2020 .....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 2.Requisitos de infraestructura y servicios fuente: Elaboración propia.2020.....</i>	<i>19</i>
<i>Figura 3.Requisitos zona del personal fuente: Elaboración propia.2020 .....</i>	<i>20</i>
<i>Figura 4:Requisitos área de recepción. Fuente: Elaboración propia.2020 .....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 5.Requisitos área de reservas Fuente (Elaboración propia) .....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 6.Requisitos baños públicos fuente: Elaboración propia. 2020 .....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 7.Requisitos área de cocina Fuente: Elaboración propia.2020 .....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 8. Requisito área de restaurante y/o comedor. Fuente: Elaboración propia.2020 .....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 9.Requisitos Room Service. Fuente: Elaboración propia.2020 .....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 10.Requisitos habitaciones. Fuente: Elaboración propia.2020.....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 11.Baños habitaciones. Fuente: Elaboración propia.2020 .....</i>	<i>28</i>
<i>Figura 12.Requisitos de seguridad. Fuente: Elaboración propia.2020 .....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 13.Zona de mantenimiento. Fuente: Elaboración propia.2020 .....</i>	<i>30</i>
<i>Figura 14.Requisitos área de lavandería. Fuente: Elaboración propia.2020.....</i>	<i>31</i>
<i>Figura 15.Requisitos Personal. Fuente: Elaboración propia.2020.....</i>	<i>32</i>
<i>Figura 16.Requisitos áreas comunes y otros servicios. Fuente: Elaboración propia.2020 .....</i>	<i>33</i>

## 1 INTRODUCCIÓN

El turismo, en los últimos tiempos, ha sido una de las actividades con mayor crecimiento en el mundo, pues no existen fronteras frente a las nuevas preferencias de los viajeros (Castro, 2015). Es por ello que es considerado una de las más grandes potencias económicas en el mundo, de esta manera la hotelería ingresa directamente dentro de esta rama como uno de los factores importantes para el crecimiento económico y social.

El desarrollo del turismo ha influido considerablemente en el hotelería, y ha sido precisamente la evolución creciente del turismo, lo que ha ido propiciando el aumento en la demanda de los establecimientos tales como hoteles, restaurantes, bares, cafeterías, campings, etc. (Pérez, 2012). Por lo tanto, en el departamento de Risaralda el turismo ha sido tomado como un factor importante de oportunidades de negocios y crecimiento económico, en donde se busca fortalecer su oferta turística de acuerdo a la declaratoria de Paisaje Cultural Cafetero, con una amplia oferta en hotelería rural y urbana, fincas convertidas en alojamientos turísticos y grandes hoteles campestres.

Por lo tanto, el propósito del presente estudio es realizar una evaluación de la situación actual de la calidad de servicios presentes en los establecimientos hoteleros urbanos y rurales de Santa Rosa de Cabal, un destino con un alto potencial turístico en el departamento de Risaralda, mediante una ficha de caracterización que determine su capacidad operativa y calidad de servicio prestado.



## **2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la situación actual del manejo en cuanto a los requisitos legales y la calidad de servicio que prestan los establecimientos hoteleros en el municipio de Santa Rosa de Cabal, Risaralda?

## **3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad el sector hotelero es una de las principales fuentes más importante que generan ingresos y empleo en el eje cafetero y Santa Rosa de Cabal es un territorio que es reconocido tanto a nivel nacional como internacional por sus atractivos turísticos, asimismo es un municipio que ha sido certificado por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como “Destino Turístico Sostenible”. Todos los municipios que han obtenido esta certificación, tienen este reconocimiento porque han trabajado de manera cierta y efectiva en ofrecer a sus turistas y visitantes un lugar comprometido con el respeto al medio ambiente, con un buen nivel de seguridad y tranquilidad, con unos precios justos por sus servicios y con un personal capacitado y profesional en su oficio (Otún, 2018)

Igualmente, Santa Rosa también ha ocupado el tercer puesto en el índice de competitividad turística en la región de Risaralda, por lo tanto, en vista de que en el municipio existe gran variedad de establecimientos hoteleros que prestan sus servicios, es importante evaluar que dichos establecimientos sean competitivos y que estén prestando servicios de calidad para el desarrollo de la actividad turística del municipio.

## **4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar un análisis del sector hotelero del municipio de Santa Rosa de Cabal con el propósito de determinar la capacidad de alojamiento que posee y el estándar de los prestadores de servicios relacionados con la industria hotelera.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Diagnóstico del sector hotelero del municipio de Santa Rosa de Cabal
- Análisis y recolección de información sobre la oferta hotelera
- Caracterización de la oferta turística del municipio de Santa Rosa de Cabal

## 5 JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que el municipio de Santa Rosa de Cabal cuenta con una certificación en sostenibilidad y que actualmente se encuentra ocupando el tercer puesto en competitividad turística en Cotelco Risaralda, fue necesario realizar la presente investigación con el fin de realizar una evaluación que determine la situación actual en la que se encuentra la oferta hotelera del municipio, en donde se pretende conocer la capacidad de alojamiento con que disponen estos establecimientos, además de tener una base de datos actualizada del sector hotelero, y de esta manera conocer la calidad y posibles falencias existentes en los prestadores de servicios dedicados al turismo. Se tomó como base la Norma Técnica Sectorial Hotelera NTSH 006/2009: Clasificación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje.

Categorización por estrellas, en donde se aplicó una ficha de caracterización para analizar los factores más importantes que inciden en la calidad del servicio como lo son los requisitos legales, requisitos de sostenibilidad, requisitos de infraestructura y servicio.

De acuerdo a la presente pandemia del Covid-19 que se está viviendo actualmente a nivel mundial, en el municipio de Santa Rosa de Cabal, se ha tomado una iniciativa liderada por la Alcaldía Municipal y la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, en donde los ciudadanos podrán reconocer qué establecimientos y empresas están cumpliendo con los protocolos de bioseguridad requeridos para prevenir y mitigar el contagio del covid19. (Diario, 2020) De esta manera también se emplearon requisitos de bioseguridad en la dicha de caracterización para los prestadores de servicio de alojamiento, ya que es fundamental el llevar un registro controlado de los establecimientos que estén cumpliendo con las condiciones de calidad y de legalidad

establecidas, para así determinar que se están brindando las mejores condiciones y una buena calidad de servicio a todas las personas que visitan el municipio.

## 6 MARCO DE REFERENCIA

### 6.1 MARCO TEORICO

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo fomenta el mejoramiento en la calidad de los servicios turísticos prestados a la comunidad y para tales efectos promovió la creación de la unidad Sectorial de Normalización para el subsector de establecimientos hoteleros o de hospedaje. De esta manera la Asociación hotelera de Colombia COTELCO, se constituyó en Unidad Sectorial de Normalización para el sector hotelero y dentro de su ámbito de normalización se encuentra la categorización por estrellas de los establecimientos hoteleros o de hospedaje. Es así como fue expedida la norma técnica sectorial NTSH 006 denominada *“Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje –Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos”*. En donde los hoteles normalmente hoy en día se catalogan en calidades según su grado de confort, posicionamiento y el nivel de servicios que ofrecen.

En esta norma se clasifican los establecimientos de alojamiento y hospedaje de acuerdo a los siguientes conceptos:

- **Hotel:** *Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y*

*con entrada de uso exclusivo. Dispone además como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.*

- **Albergue, refugio, hostel:** *establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento preferiblemente en habitaciones semi privadas o comunes, al igual que sus baños, y que puede disponer, además, de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.*
- **Apartahotel:** *establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en apartamentos independientes, de un edificio, que integren una unidad de administración y explotación pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cada apartamento está compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor.*
- **POSADAS TURISTICAS** *Vivienda familiar en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales preferiblemente de arquitectura autóctona cuyo principal propósito es promover la generación.*
- **ALOJAMIENTO RURAL:** *Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y*

*cultural. Ofrecen además como mínimo, servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.*

- **CAMPAMENTO O CAMPING:** Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en un terreno debidamente delimitado, asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar.

## 6.2 MARCO LEGAL

AMBITO	TIPO DE INSTRUMENTO NORMATIVO	EMISOR	AÑO	OBJETO	ENUNCIADOS DE INTERES
Nacional	Ley 300 de 1996	Congreso de la República de Colombia	1996	La presente ley estableció que el Ministerio de Desarrollo Económico, hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, llevará un Registro Nacional de Turismo, en el cual deberán inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. Este registro será obligatorio para el funcionamiento de dichos prestadores de servicios turísticos	Artículos

				y deberá actualizarse anualmente.	
Nacional	Registro Nacional de turismo	Ministerio de comercio industria y turismo	2003	El Registro Nacional de Turismo, es un registro delegado a las Cámaras de Comercio del país, en el cual deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia, este es un registro que genera confianza y facilita la prestación del servicio en el país, así mismo es un requisito de Ley que debe ser cumplido por los Prestadores de Servicios Turísticos	Artículos, decretos
Nacional	Norma Técnica Sectorial NTS-002	Icontec, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	2006	La presente norma especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH), definidos por dos niveles, así: Nivel básico de sostenibilidad y Nivel alto de sostenibilidad.	
Nacional	Norma Técnica Sectorial NTS-006	Icontec, Ministerio de Comercio	2009	Esta norma técnica sectorial establece las características de calidad en infraestructura y	

		Industria y Turismo		servicios ofrecidos, que deben cumplir los hoteles para obtener certificado de calidad turística, así mismo, define la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, mediante la categorización por estrellas para los hoteles en las modalidades 1,2,3,4 y 5	
Nacional	Resolución 0148 de enero del 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	2015	Esta resolución reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales de Nacionalización sobre sostenibilidad turística.	Artículos
Nacional	Ley 361 de 1997	Congreso de la república de Colombia	1997	Esta ley establece normas para facilitar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida	Artículos
Nacional	Ley 1581 de 2012	Congreso de la república	2012	La Ley 1581 de 2012 o Régimen General de Protección de Datos Personales, aplicable al tratamiento de información personal contenida en cualquier base de datos realizado por personas naturales o jurídicas de naturaleza pública o privada.	Artículos
Nacional	Decreto 229 de 2017	Ministerio de Comercio,	2017	Por el cual se establecen las condiciones y requisitos	Artículos



		Industria y Turismo		para la inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo y se modifican en su integridad las secciones 1,2 Y 3 del capítulo 1 del título 4 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo.	
Nacional	Decreto 1443 de 2014	Ministerio del trabajo	2014	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Artículos

*Tabla 1.Marco Legal. Elaboración propia 2020*

## CONTEXTO INTERNACIONAL

El sector hotelero intenta desde hace años poner en marcha un proceso de armonización de las diferentes normativas de clasificación hotelera a nivel europeo, no cabe duda que las normativas impuestas teóricamente están destinadas a la protección del consumidor, estas normas ofrecen una idea de los estándares de calidad que debe cumplir un establecimiento hotelero, dotando a la vez de una mayor transparencia en el sector (Ramón Arcarons Simón, 2008). Según dicen los profesionales las normativas hoteleras tienen como objetivo el facilitar al consumidor una idea clara sobre los estándares de calidad y confort de las diferentes categorías hoteleras.

Las normativas internacionales cuentan con criterios y procesos de gestión muy diferentes unos de los otros, puesto que existen países que disponen de sistemas de clasificación voluntarios, otros con categorías que no corresponden a las tradicionales estrellas o con requisitos mínimos que sean obligatorios. Tradicionalmente la calidad de un establecimiento turístico se ha visto reflejada hoy en día por el número de estrellas que posee, aunque la clasificación hotelera no es obligatoria en muchos países, España e Italia son las únicas 2 potencias turísticas del top 5 a nivel mundial donde dicha clasificación es obligatoria mientras que, en Francia, Estados Unidos, Alemania y Reino Unido, la clasificación hotelera es completamente voluntaria (Blog, 2017).

En muchas ocasiones hoy en día la calidad del servicio hotelero se ve reflejado en la reputación de los establecimientos ya que es uno de los factores determinantes a la hora de reservar un hotel y los países ven en la creación de normativas comunes una oportunidad competitiva para posicionarse como un destino fortalecido con unos estándares de calidad y confort asegurados.

## **CONTEXTO NACIONAL**

En Colombia según el artículo 78, de la ley 300 del 26 de julio de 1996, los establecimientos hoteleros fueron definidos como un conjunto de bienes pertenecientes a una persona, que puede ser de carácter natural o jurídico, los cuales son destinados a prestar un servicio de alojamiento no permanente, no mayor a 30 días, que puede incluir o no alimentación, servicios básicos o complementarios dentro de lo que se compone la estadía. (Daniela Castro Torres, 2018).

A lo largo del tiempo se han establecido una serie de normas que determinan cuales son las características y las especificaciones que debe tener un hotel, mediante las cuales se busca principalmente controlar la calidad y seguridad de estos lugares. Entre estas se pueden encontrar las normas técnicas sectoriales de alojamiento y hospedaje (NTS), que principalmente estipulan todas las pautas y procedimientos que deben llevar a cabo los hoteles, con el fin de cumplir con los requisitos mínimos para operar como establecimientos que prestan un servicio de alojamiento. De esta manera el gobierno colombiano opto por establecer un marco legal para formalizar el alojamiento turístico con el fin de incentivar el aumento de la oferta hotelera del país.

Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit), el 41% de los operadores turísticos en Colombia están en la informalidad y esta situación impacta directamente en calidad y seguridad que se les ofrece a los usuarios. “Las personas que ofrecen el servicio de alojamiento turístico en Colombia deben formalizar su actividad y cumplir con obligaciones mínimas, lo cual permite mejorar la competitividad del sector”, manifestó el Mincit a través de un comunicado. (Economía, 2018)

## **CONTEXTO LOCAL**

Según la cámara de comercio de Santa Rosa de Cabal, el 89% de los establecimientos turísticos no pertenecen a algún gremio o cooperativa de turismo, lo que perjudica el acceso de dichos establecimientos a beneficios en capacitaciones, programas de promoción y categorización por estrellas, convenios con proveedores o nuevas oportunidades, entre otros. De la misma manera ningún alojamiento pertenece a una cadena nacional o internacional de hoteles. Según en la página web de la Asociación Hotelera y Turística de Colombia

(COTELCO) en el departamento de Risaralda solo existen 29 afiliados de los cuales solo uno está ubicado en Santa Rosa de Cabal. Así mismo según el listado de prestadores de servicios turísticos certificados en la calidad turística disponible en la página web del Ministerio Comercio Industria y Turismo, ningún establecimiento en Santa rosa de Cabal cuenta con alguna certificación de las diez normas técnicas sectoriales para alojamientos y hospedaje.

Hernández (2012) describe la problemática del sector en Santa Rosa de Cabal; señala el desconocimiento de las normas de alojamientos y hospedajes, por lo cual es tarea de primer orden vincular a todos los actores del sector para desarrollar procesos de mejora continua con base en la normatividad existente y, de este modo, acceder a recursos de crecimiento no solo del sector, sino de la economía del municipio (Alejandro Aristízabal Jaramillo, 2015)

## **7 DISEÑO METODOLOGICO**

Los resultados obtenidos de esta práctica han sido realizados a partir de la metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, en la metodología cuantitativa se propone determinar leyes universales que expliquen un fenómeno a partir de datos numéricos “cuantificables”. (Significados.com, 2020).

La investigación cualitativa (que no puede ser cuantificada) busca explicar el significado de un fenómeno a través del análisis, evaluación e interpretación de informaciones que se recogen en entrevistas, registros, conversaciones, etc. (Significados.com, 2020). Por lo tanto, el desarrollo de la presente investigación se realizó por medio de llamadas telefónicas, ya que no fue posible llevar a cabo las visitas presenciales en los establecimientos de alojamiento debido a la presente pandemia del Covid-19 que se está viviendo actualmente.

### **7.1 AREA DE ESTUDIO:**

Santa Rosa de Cabal cuenta con una amplia gama de servicios en el sector hotelero, por lo tanto, en este estudio se llevará a cabo una investigación sobre algunos de los hoteles registrados en la base de datos de la policía de turismo de Risaralda, en donde serán encuestados para obtener resultados y variables frente a la situación actual del manejo de requisitos legales y la calidad de servicio.

### **7.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

Este tipo de estudio es tanto cualitativo como cuantitativo y va dirigido tanto a los hoteles que se encuentran en la zona urbana como los que se encuentran en las áreas rurales, en donde se recolectara toda la información posible para realizar los análisis respectivos.

### **7.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS RECOLECCIÓN DE DATOS:**

Para realizar la evaluación de la oferta hotelera del municipio de Santa Rosa de Cabal se seleccionó los hoteles registrados en la base de datos de la policía de turismo de Risaralda, en donde se aplicará una lista de chequeo enfocada en los requisitos legales, requisitos de bioseguridad, edificación, zonas de personal, recepción, reservas, área de cocina, seguridad, mantenimiento, habitaciones, entre otros servicios, avaladas por COTELCO tomando como base la norma técnica sectorial NTSH 006, esto con el fin de determinar el nivel de calidad que presentan los establecimientos en el municipio.

Una vez aplicada la lista de chequeo a los establecimientos correspondientes se realizará una tabulación en la cual se analizará cada una de las preguntas y se determinara los resultados de forma gráfica las cuales darán por culminados los objetivos del proyecto.

### 7.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO:

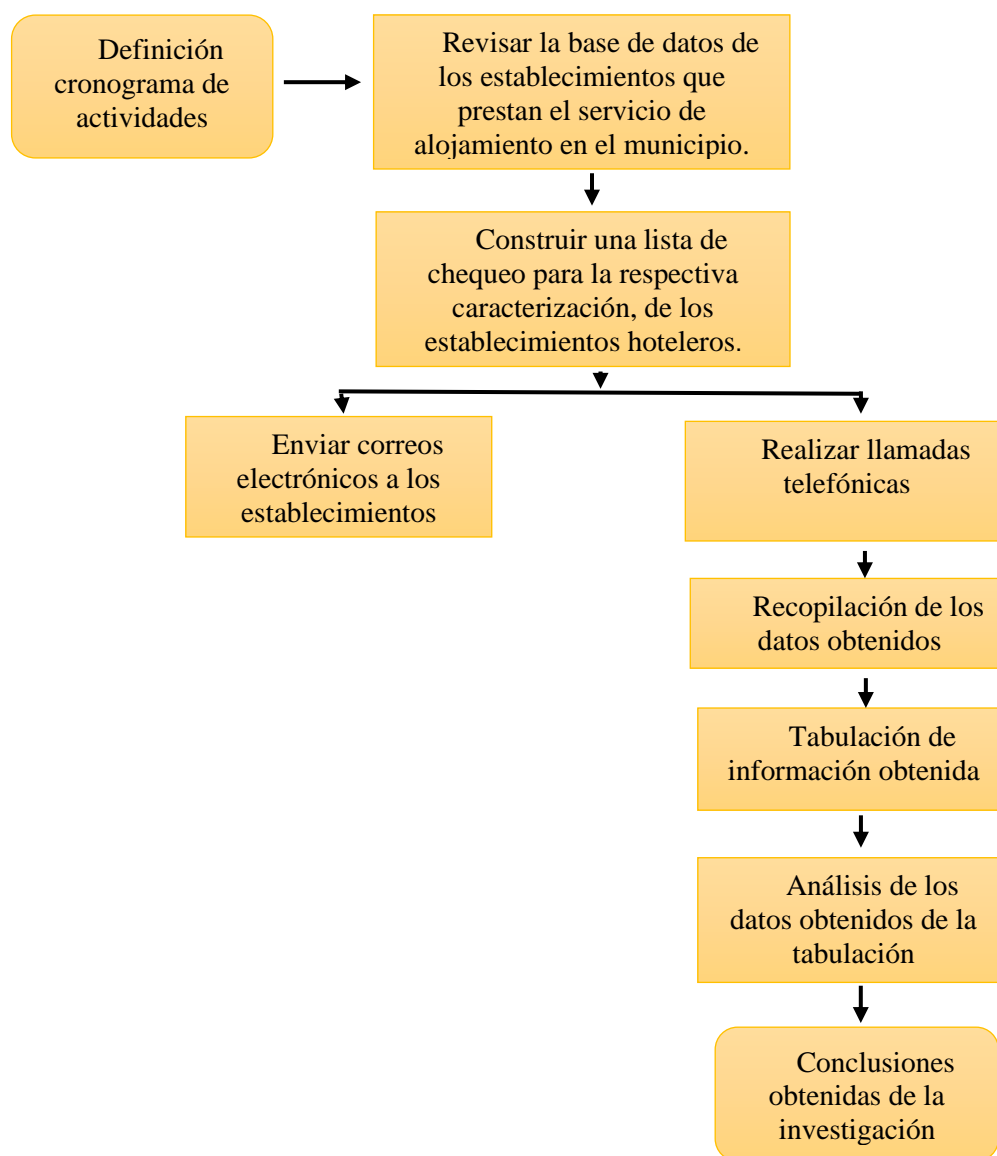


Ilustración 1. Diagrama de Flujo. Elaboración propia 2020

## 8 DATOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 8.1 Distribución de habitaciones, salones de eventos, sello de bioseguridad.

Actualmente en el municipio se está tomando una iniciativa liderada por la Alcaldía Municipal y la Cámara y Comercio de Santa Rosa de Cabal, en donde los ciudadanos podrán reconocer que establecimientos turísticos están cumpliendo con los protocolos de bioseguridad requeridos para prevenir y mitigar la propagación del Covid-19. De esta manera de acuerdo a los resultados obtenidos, un 0,64% de los establecimientos encuestados tienen o están en proceso de obtener el sello de bioseguridad. Asimismo, con la información obtenida, se pudo identificar un número aproximado de camas y habitaciones en los establecimientos ubicados tanto en el casco urbano como rural, distribuido en camas sencillas y dobles como se representa en el siguiente cuadro:

CRITERIO	TOTAL
Número de habitaciones	645
Número de camas sencillas	400
Número de camas dobles	740
No. De hoteles con salones de eventos	15
No. De hoteles que ofrecen seguro hotelero	33
No. De hoteles con página web	21
No. De hoteles con zonas húmedas	20
No. De hoteles con sellos de bioseguridad	32

Tabla 2. Distribución de habitaciones, salones de eventos, página web, Fuente: Elaboración propia. 2020

- De todos los establecimientos encuestados tan solo un 0,42% cuentan con una página web, y el otro 0,58% restante tienen su paginas inhabilitadas o están en proceso de crearla.

- Aunque ofrecer seguro hotelero en los prestadores turísticos de alojamiento no es un requisito obligatorio, tan solo un 0,66 % de los establecimientos lo ofrecen en el momento del check-in, lo que podría ser considerado para ese 0,34% restante un riesgo tanto para el establecimiento como para el huésped durante su tiempo de estadía en el hotel.

## 8.2 Cumplimiento de los requisitos legales

CRITERIO	SI	NO
Matricula Mercantil vigente	48	2
Certificado de Visita de Bomberos	45	5
Concepto sanitario	48	2
Registro Nacional de Turismo	47	3
Implementación en la Norma Técnica de sostenibilidad NTS 002	17	33
Tienen permiso de la alcaldía para la implementación de prácticas de seguridad covid-19	47	3

Tabla 3. Cumplimiento de los requisitos legales. Elaboración propia. 2020

De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de los establecimientos encuestados se encuentran al día con los requisitos legales, teniendo como resultado en su cumplimiento un 0,96% en la matricula vigente, un 0,98% en el Registro Nacional de Turismo (RNT) y un 0,90% en el certificado de bomberos, de esta manera en cuanto a la implementación de la NTS 002 un 0,66% de los establecimientos no tienen mucho conocimiento acerca de esta Norma Técnica de Sostenibilidad pero algunos están en proceso de la implementación.

Actualmente el 0,94% de los establecimientos ya tienen permiso o están en proceso de obtener el permiso de la alcaldía para la implementación de prácticas de bioseguridad.



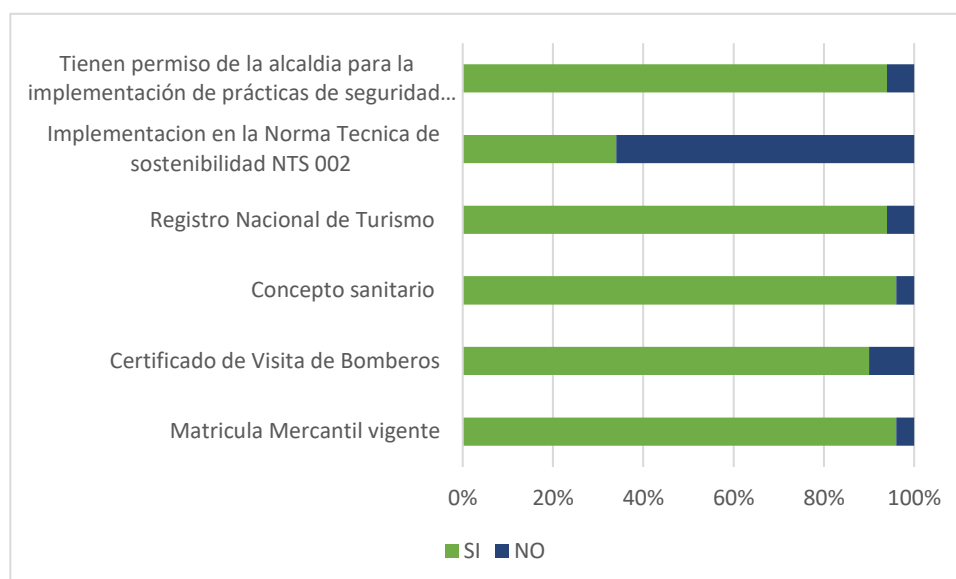


Figura 1 Cumplimiento requisitos legales Fuente: Elaboración propia. 2020

### 8.3 Requisitos de infraestructura y servicios

CRITERIO	SI	NO
Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de Bioseguridad)	47	3
Mecanismos de extinción y prevención contra incendios	48	2
Señalizada con claridad la ubicación de las habitaciones	41	9

Tabla 4. Requisitos de infraestructura y servicios. Elaboración propia. 2020

En general los establecimientos se encuentran al día en cuanto al cumplimiento de requisitos de señalización de seguridad, contando con sus respectivas señalizaciones de bioseguridad para controlar y disminuir el riesgo de la propagación del Covid-19 teniendo como resultado un 0,94%. También se obtuvo que el 0,96% de los establecimientos cuentan con mecanismos de prevención contra incendios. El 0,18% de los establecimientos no tienen las señalizaciones adecuadas y claras que indiquen la ubicación de las habitaciones, lo que genera una baja calidad de infraestructura en sus instalaciones.

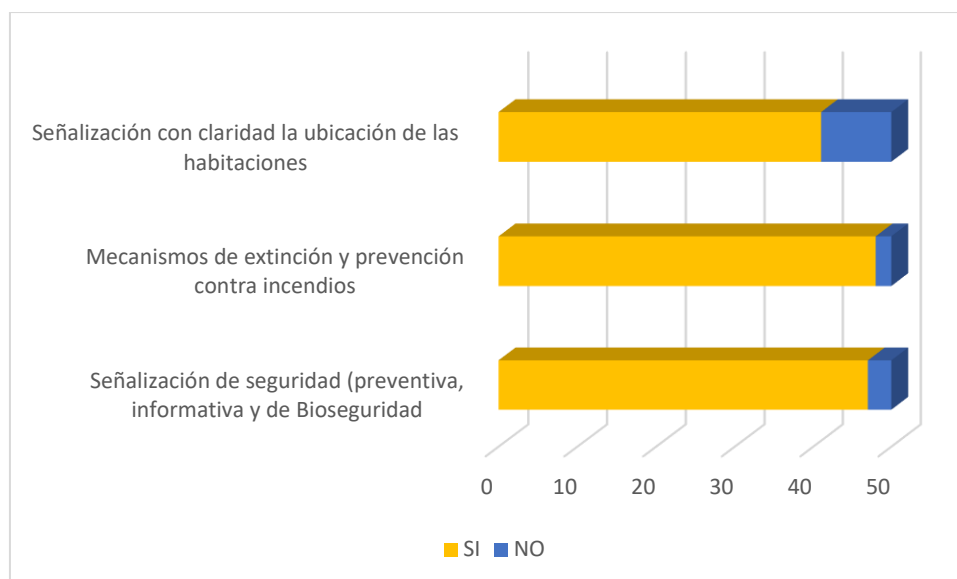


Figura 2.Requisitos de infraestructura y servicios fuente: Elaboración propia.2020

#### 8.4 Requisitos zona de personal

CRITERIO	SI	NO
Oficinas para el personal administrativo	18	34
Comedor dotado, para el personal de servicio fuera del área de cocina	27	23
Baños para el personal	47	3
Lockers para uso de los empleados	12	38

Tabla 5.Requisitos zona de personal. Elaboración propia.2020

Frente a este criterio se tuvo como resultado que un 0,46% de los establecimientos no tienen instalado adecuadamente un comedor para el uso exclusivo de su personal. Asimismo, Un 0,76% de los establecimientos no tienen en sus instalaciones Lockers para el uso de sus empleados.

El 0,36% de los establecimientos tienen asignadas oficinas para el uso del personal administrativo, además el 0,94% cuentan con baños para el uso exclusivo de su personal para si no tener que usar los que están destinados para el uso de los huéspedes.

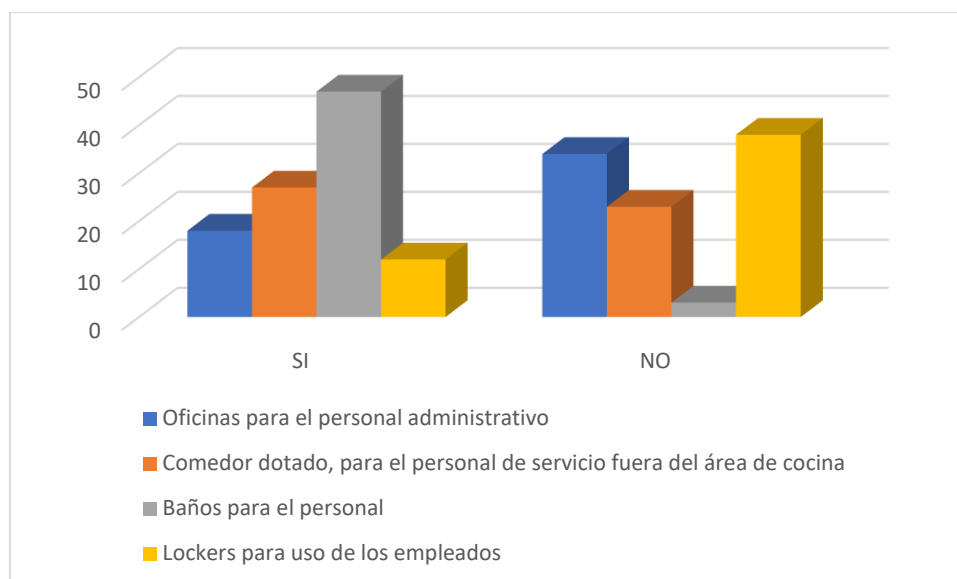


Figura 3.Requisitos zona del personal fuente: Elaboración propia.2020

## 8.5 Requisitos área de recepción

CRITERIO	SI	NO
Un área habilitada con mostrador para el registro del huésped	47	3
Algún software que facilite los procesos de check in – check out, otros (aplica para hoteles categoría 4 y 5 estrellas)	24	26
La facilidad de recibir tarjetas débito o crédito	39	11
Comunicación telefónica con las habitaciones	29	21
Visible el Código de Conducta (Ley 1336 de 2009)	23	27
Le realizan al huésped la encuesta de bioseguridad impuesta por el Ministerio de Salud y protección social	36	14
Se cuenta con marcadores de distancia para evitar aglomeraciones y asegurar la distancia mínima de seguridad.	47	3
La limpieza del mostrador se realiza como mínimo una tres veces al día.	47	3
En caso de un huésped presentar síntomas sobre el Covid-19 tienen establecidos protocolos de intervención	45	5

Tabla 6.Requisitos área de recepción. Elaboración propia.2020

En este criterio se obtiene como resultado que la mayoría de los establecimientos se encuentran comprometidos en cuanto al cumplimiento de los criterios relacionados con la bioseguridad e higiene de sus establecimientos, el 0,94% de ellos realizan una adecuada limpieza al mostrador de recepción, mínimo 3 veces al día. Igualmente, un 0,94% cuentan con marcadores de distancia en sus instalaciones para evitar posibles aglomeraciones. En caso de un huésped presentar síntomas sobre Covid-19 el 0,90% de los establecimientos tienen establecidos protocolos de intervención en caso de ser necesario. Asimismo, un 0,72% le realiza al huésped la encuesta de bioseguridad impuesta por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Aunque el 0,94% de los establecimientos cuentan con un área habilitada con mostrador para el registro correspondiente de los huéspedes, un 0,52% no cuentan con algún sistema que facilite los procesos en el momento de realizar el check-in y check-out, lo que podría ocasionarle al huésped posibles demoras en el proceso.

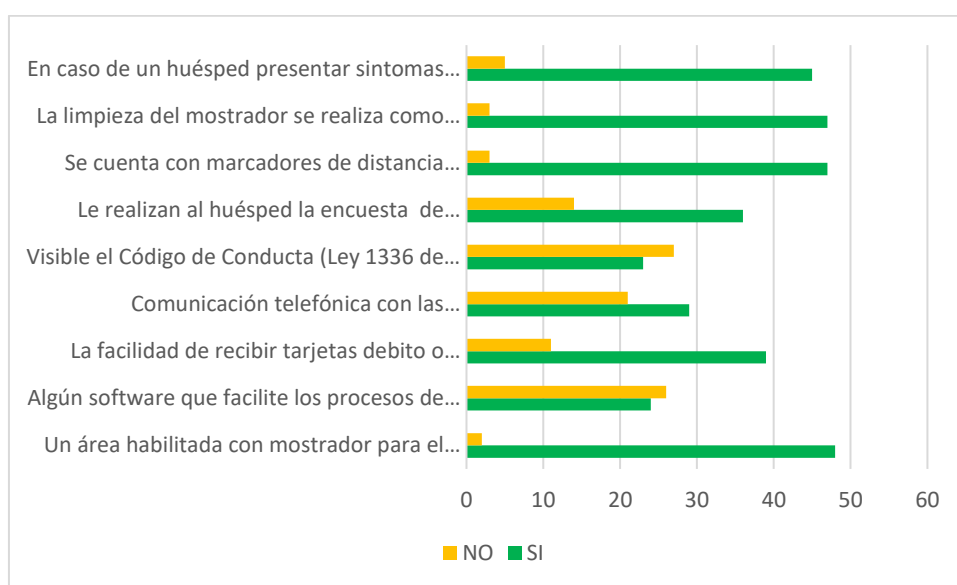


Figura 4: Requisitos área de recepción. Fuente: Elaboración propia. 2020

## 8.6 Requisitos área de reservas

CRITERIO	SI	NO
El hotel dispone de medios técnicos o sistematizados que permitan realizar las reservas con prontitud.	42	8
Se comercializa a través de OTTAS (Booking-Expedia, entre otras.)	45	5

Tabla 7.Requisitos área de reservas Fuente: Elaboración propia.2020

En cuanto a la comercialización de los establecimientos, el 0,90% de ellos se promocionan a través de OTAS (agencias de viajes online) u otros sitios web que se dedican fundamentalmente a la venta de servicios relacionados con alojamiento.

Un 0,84% de los establecimientos disponen de medios que permiten realizar las reservas con prontitud, para la facilidad de sus huéspedes, mientras que el 0,16% restante se encuentran en proceso de implementar estos medios.

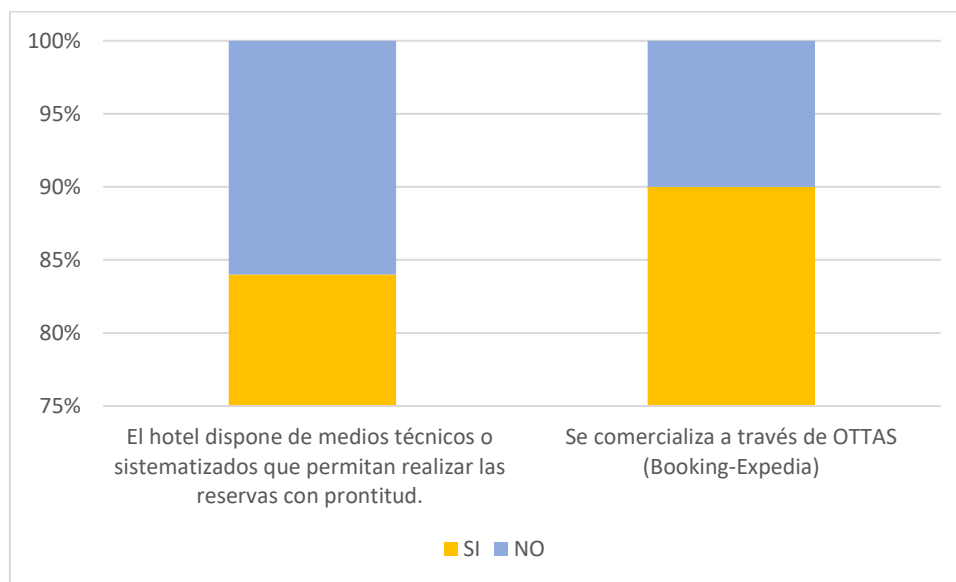


Figura 5.Requisitos área de reservas Fuente (Elaboración propia)

## 8.7 Requisitos baños públicos

CRITERIO	SI	NO
Baños independientes para cada género y para personas con movilidad reducida	37	13
En los baños públicos un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores.	43	7
Jabón líquido, papel higiénico, toallas de papel.	50	0

Tabla 8.Requisitos baños públicos Fuente: Elaboración propia.2020

Frente a este criterio se obtuvo como resultado que el 100% de los establecimientos disponen en sus instalaciones de baños públicos con jabón líquido, papel higiénico y toallas de papel para prestarle un buen servicio al huésped. Además de que el 0,86% de ellos cuentan con mecanismos de ventilación o extracción mecánica de olores.

Actualmente el 0,26% de los establecimientos no cuentan con baños para personas con movilidad reducida y no son independientes para cada género, lo que podría resultar incómodo para los huéspedes y afectar la calidad del servicio.

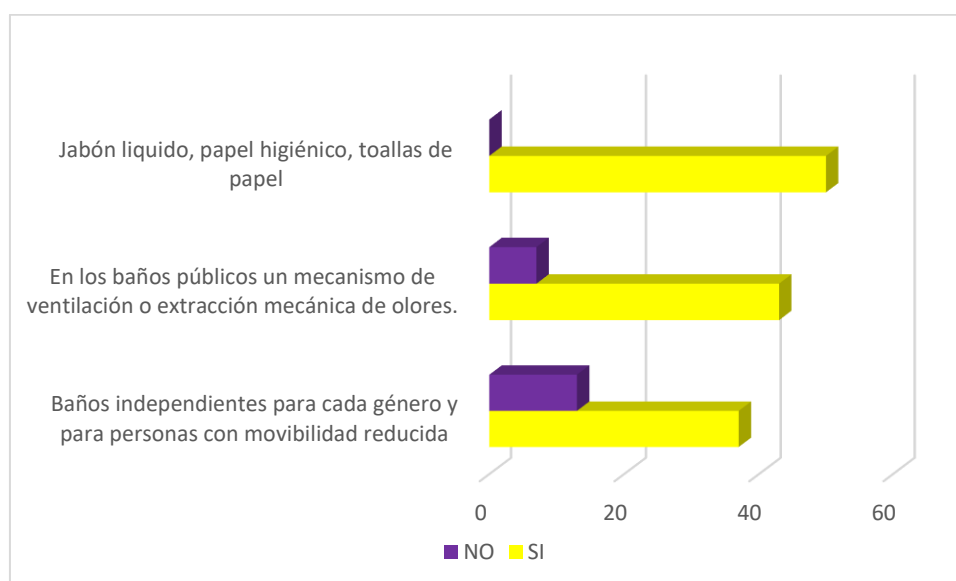


Figura 6.Requisitos baños públicos fuente: Elaboración propia. 2020

## 8.8 Requisitos área de cocina

CRITERIO	SI	NO
Solo si el hotel tiene servicio de restaurante:		
Extractores de humo y suficiente ventilación	35	2
Cuentan con protocolos de desinfección con los utensilios que comparten	37	0
Las personas que laboran en esta área cuentan con EPP	37	0

Tabla 9.Requisitos área de cocina Fuente: Elaboración propia. 2020

Un 0,74% de los establecimientos cuentan con un área de cocina destinada a la prestación de algún tipo de alimentación durante la estadía, en donde el 100% del personal que labora en esta área disponen adecuadamente con los EPP requeridos. El 100% de estos establecimientos cuentan adecuadamente con protocolos de desinfección con los utensilios que comparten en esta área.

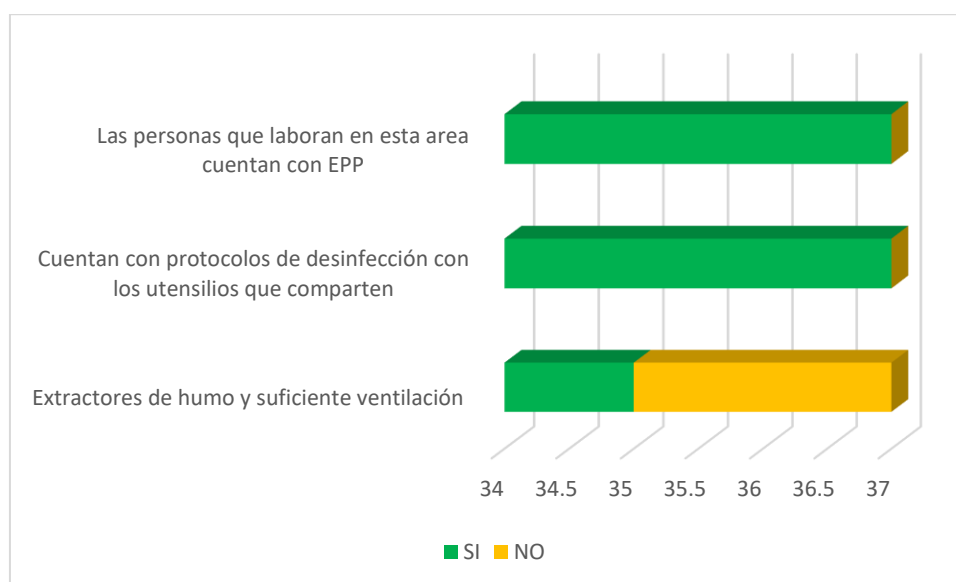


Figura 7.Requisitos área de cocina Fuente: Elaboración propia.2020

## 8.9 Requisito área de restaurante y/o comedor

CRITERIO	SI	NO
Cuenta con un área y mobiliario adecuado para prestar el servicio de A&B	35	2
Cuenta con protocolo de aforo y protocolo de servicio en la mesa	35	2

Tabla 10.Requisito área de restaurante y/o comedor Fuente: Elaboración propia. 2020

El 0,6% de los establecimientos no disponen de un área o mobiliario para prestar el servicio de A&B, el 0,94% restante cuentan con un área de comedor o restaurante adecuado para la prestación de servicio de alimentación.

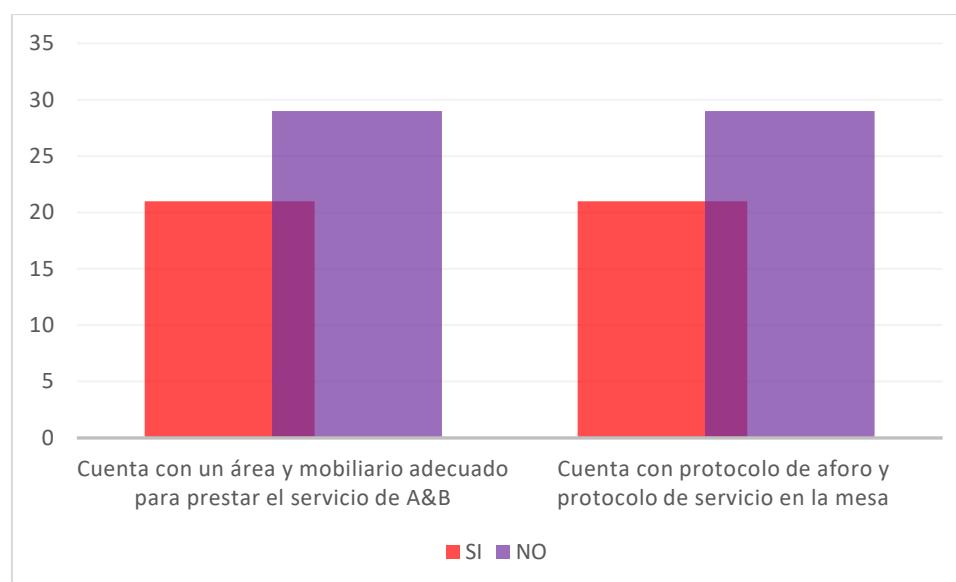


Figura 8. Requisito área de restaurante y/o comedor. Fuente: Elaboración propia.2020

## 8.10 Requisitos Room Service

CRITERIO	SI	NO
Se permite el ingreso de alimentos ajenos al hotel	8	42
Se ha establecido un protocolo para la retirada de residuos del que se informa convenientemente al cliente.	8	42

Tabla 11.Requisitos Room Service. Fuente: Elaboración propia.2020

En cuanto a este criterio se obtuvo como resultado que tan solo un 0,16% de los establecimientos encuestados permiten el ingreso de alimentos ajenos al hotel, asimismo ese mismo 0,16% tienen establecido protocolos para la retirada de residuos del que se informa convenientemente al huésped.



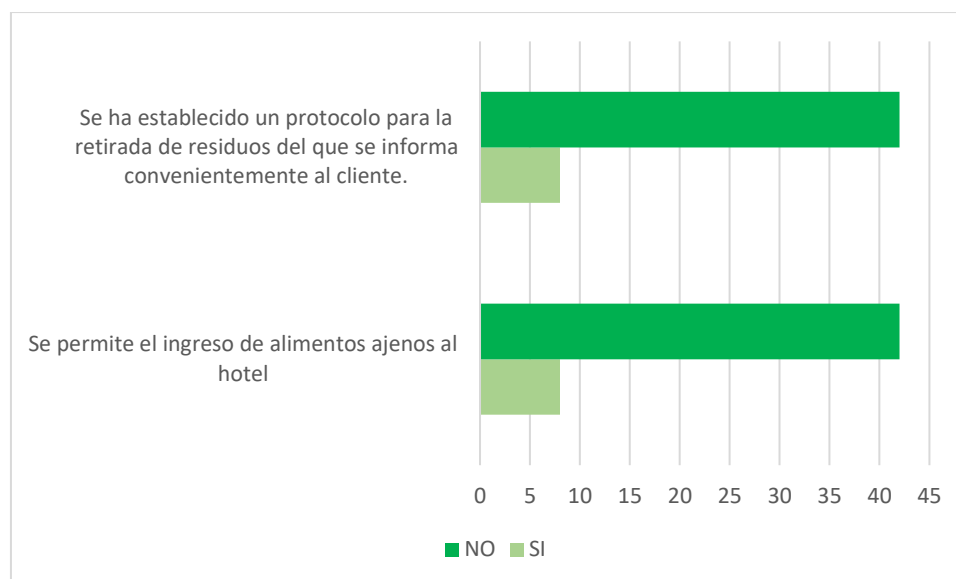


Figura 9.Requisitos Room Service. Fuente: Elaboración propia.2020

### 8.11 Requisitos habitaciones

CRITERIO	SI	NO
Tienen habitaciones para personas con movilidad reducida	24	26
Las habitaciones tienen el servicio de minibar	4	46
Ventilación mecánica o natural	50	0
Las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	32	18
Existe algún control o mecanismo para las habitaciones ya desinfectadas	44	6
Protocolo de habitaciones para personas en salida en check out	47	3
Cuenta con protocolos de bioseguridad para aseo y desinfección de habitaciones en transito	47	3
Cuentan con habitaciones para huéspedes en cuarentena	47	3

Tabla 12.Requisitos habitaciones. Fuente: Elaboración propia.2020

El 0,52% de los establecimientos no disponen de habitaciones adecuadas para personas con movilidad reducida, el 0,48% de los hoteles restantes tienen por lo menos una habitación con las adecuaciones para la comodidad de personas en condiciones de discapacidad o movilidad reducida.

EL 0,94% de los hoteles que se encuentran operando en estos momentos, tienen establecidos protocolos de bioseguridad para el aseo y desinfección en las habitaciones que se encuentran en uso, de esta manera un 0,88% de estos hoteles cuentan con algún control para las habitaciones ya desinfectadas.

El 0,36% de los establecimientos no tienen en el interior de sus habitaciones instrucciones de evacuación y emergencia en lugares visibles. Por otro lado, el 100% de los hoteles disponen de ventilación mecánica o natural en sus habitaciones.

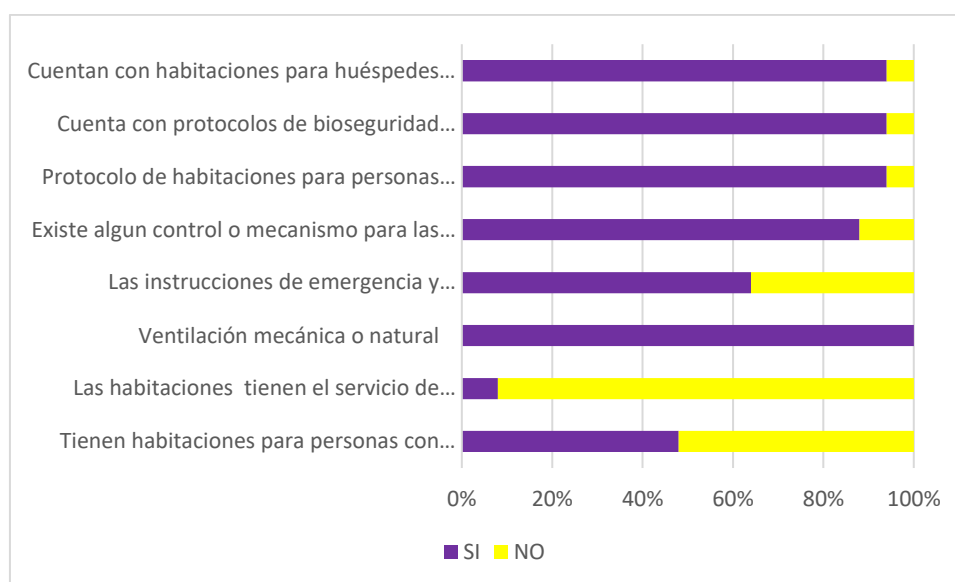


Figura 10. Requisitos habitaciones. Fuente: Elaboración propia. 2020

## 8.12 Baños habitaciones

CRITERIO	SI	NO
Agua caliente y fría	50	0
Ventilación natural o extracción mecánica de olores	47	3
Pasamanos de seguridad en la ducha	22	28
Una toalla de cuerpo por cada huésped y una toalla de manos por cada dos personas en la misma habitación, sin roturas, ni manchas.	33	17
Amenities	12	38

Tabla 13. Baños habitaciones. Fuente: Elaboración propia. 2020

De los establecimientos que disponen de habitaciones para personas con movilidad reducida, un 0,44% de estos tienen en sus baños pasamanos de seguridad en la ducha para huéspedes en estas condiciones, mientras que el 0.56% restante que no cumple con este requisito, se vería afectado si quieren certificarse en la Norma Técnica Sectorial 002.

En general el 100% de los hoteles disponen de agua caliente y fría, un 0,94% cuentan con ventilación natural o con mecanismos de olores.

En los baños de las habitaciones el 0,66% de los hoteles con artículos de toallas de manos por cada persona en la misma habitación y tan solo un 0,24% de los establecimientos ofrecen artículos de aseo como lo son los Amenities a los huéspedes.

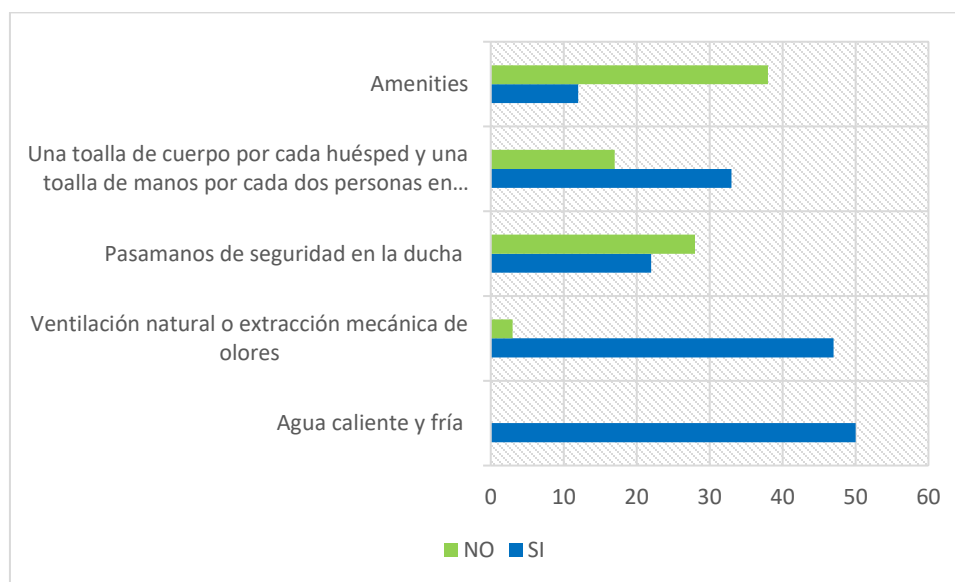


Figura 11. Baños habitaciones. Fuente: Elaboración propia. 2020

### 8.13 Seguridad

CRITERIO	SI	NO
Algún mecanismo de control para el acceso al hotel, a las habitaciones y a los visitantes no alojados.	42	8
El procedimiento que asegura que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos.	44	6

Tabla 14. Requisitos de seguridad. Fuente: Elaboración propia.2020

De acuerdo a los resultados obtenidos un 0,16% de los establecimientos no tienen ningún mecanismo de control de acceso al hotel, lo que podría ser un poco inseguro para los huéspedes y para el mismo personal. Igualmente, un 0,12% de los hoteles no tienen definido algún procedimiento que asegure que el cliente recupera sus objetos olvidados, mientras que el 0,88% restante si optan por comunicarse directamente con los clientes para garantizar la recuperación de los objetos que fueron olvidados durante su estadía.

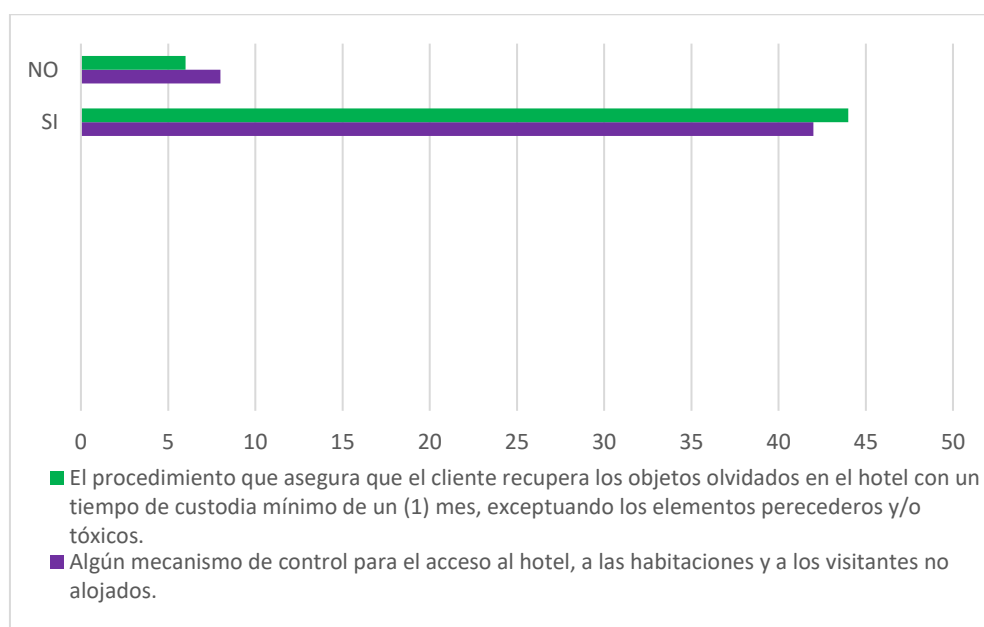


Figura 12.Requisitos de seguridad. Fuente: Elaboración propia.2020

## 8.14 Zona de mantenimiento

CRITERIO	SI	NO
El hotel cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas.	46	4
Tienen claramente identificados las fichas de caracterización de los productos de bioseguridad	39	11

Tabla 15.Zona de mantenimiento. Fuente: Elaboración propia.2020

Frente a este criterio se obtuvo como resultado que en general un 0,92% de los hoteles cuentan con un programa de mantenimiento preventivo que garantice el buen estado de las edificaciones, mientras que el 0,08% de los establecimientos que no cumplen con este criterio podrían presentar dificultades en sus instalaciones sino se detectan a tiempo.

Por otro lado, un 0,22% de los establecimientos no tienen un claro conocimiento frente a las fichas de caracterización de bioseguridad.

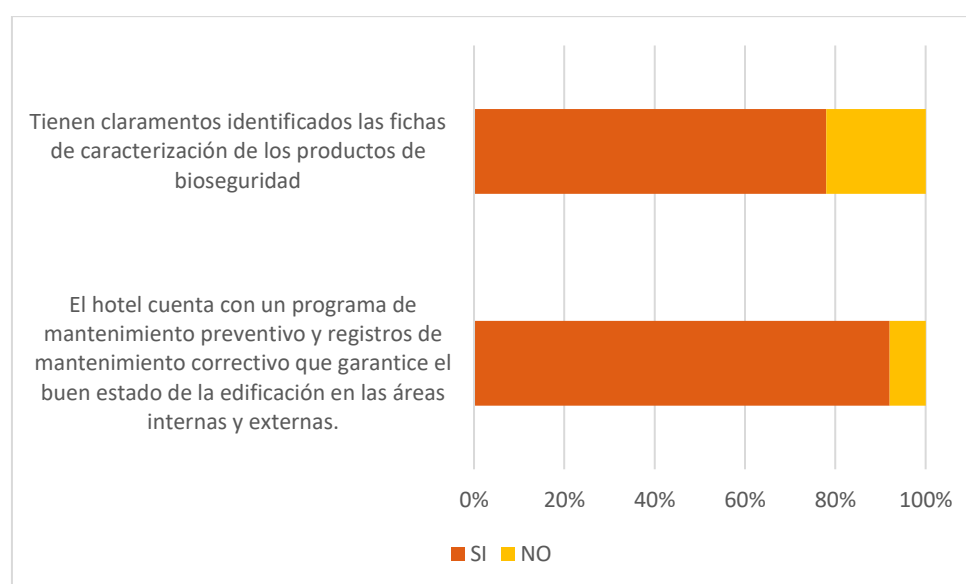


Figura 13.Zona de mantenimiento. Fuente: Elaboración propia.2020

### 8.15 Lavandería

CRITERIO	SI	NO
Tienen establecido protocolos de limpieza en esta área	33	17
El personal de lavandería tiene EPP	33	17

Tabla 16.Requisitos área de lavandería. Fuente: Elaboración propia.2020

El 0,34% de los establecimientos no cuentan con servicio de lavandería, lo que podría generar una posible baja calidad en el servicio para los huéspedes, puesto que la lavandería desempeña un papel muy importante en un hotel. El 0,66% de los establecimientos que si ofrecen este servicio usan adecuadamente los EPP.

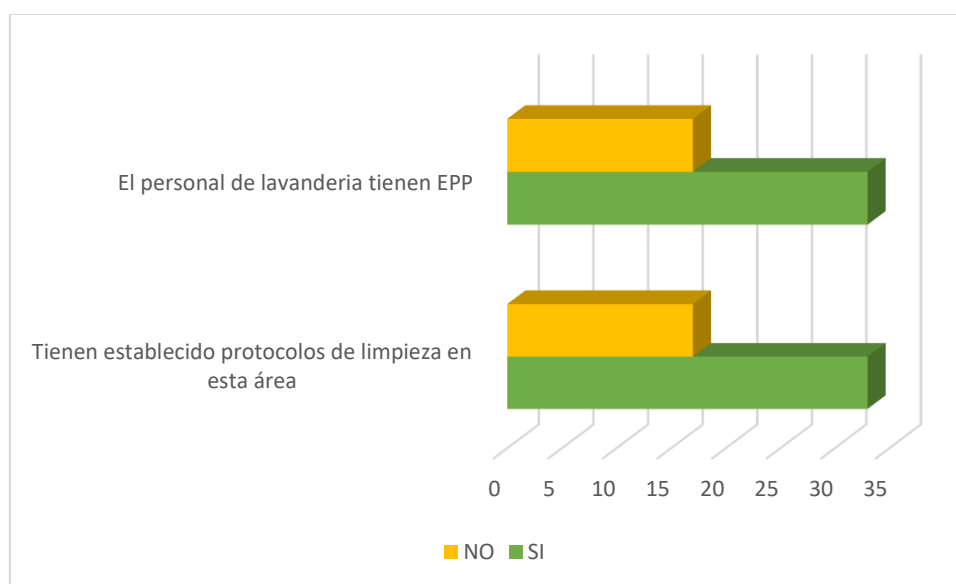


Figura 14.Requisitos área de lavandería. Fuente: Elaboración propia.2020

### 8.16 Personal

CRITERIO	SI	NO
El hotel tiene su personal uniformado.	44	6
Han recibido capacitación sobre el uso de los EPP (Elementos de protección personal)	43	7
Tienen implementado el protocolo de la encuesta diaria del estado de salud	38	12
Tienen empleado protocolos para los empleados antes de iniciar labores	45	5
El personal cuenta con los respectivos EPPS	47	3
Cuántas personas hay laborando en este momento	134	

Tabla 17.Requisitos Personal. Fuente: Elaboración propia.2020

El 0,94% de las personas que se encuentran laborando en este momento cuentan con los respectivos EPPS, en donde el 0,86% han recibido capacitaciones sobre el uso de los EPPS. Asimismo, el 0.90% de los establecimientos tienen empleado protocolos para su personal antes de iniciar labores.

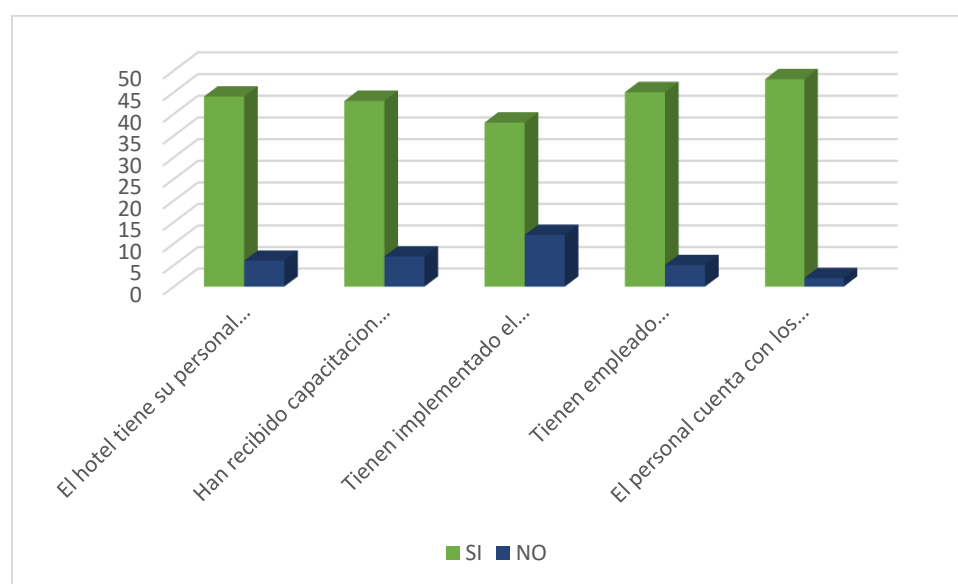


Figura 15. Requisitos Personal. Fuente: Elaboración propia.2020

### 8.17 Áreas comunes y otros servicios.

CRITERIO	SI	NO
Cuarto para el manejo de basuras	31	19
Tanque de reserva para 1 día de consumo con una ocupación del 100%	44	16
Servicio de WIFI (aplica hoteles considerados 3, 4 y 5 estrellas)	35	15
Definidos los contactos para el acceso a servicios médicos	45	5
Tienen en algún lugar visible la aplicación de Coronapp	15	35
Tienen acceso por separado los empleados y los huéspedes	13	37
Tienen alguna caneca para desechar los EPP	47	3
Se tiene establecido protocolos de bioseguridad en áreas comunes	47	3

Tabla 18. Requisitos áreas comunes y otros servicios. Fuente: Elaboración propia.2020

De acuerdo a los resultados obtenidos el 0,94% de los establecimientos actualmente tienen establecidos protocolos de bioseguridad para las áreas comunes, igualmente un 0,94% de los

hoteles tienen destinados botes de basuras o canecas especiales para desechar los EPP que se utilizan durante sus labores.

- En cuanto a los contactos para el acceso a servicios médicos el 0,90% de los hoteles disponen de ellos para recurrir a estos en caso de que sea necesario.
- Un 0,38 % de los establecimientos no cuentan con un cuarto de manejo de basuras, por lo que por higiene y seguridad sería necesario que cada hotel contara con un cuarto destinado únicamente para el manejo de estas.
- El 0,32% de los hoteles no cuentan con un tanque de reserva para un consumo mínimo de 1 día, pero algunos se encuentran en proceso de cumplir con este criterio para en caso de tener una ocupación alta, o en caso de necesitarlo brindarle un mejor servicio a sus huéspedes.
- Un 0,26% de los establecimientos cuentan con acceso por separado para los empleados y los huéspedes.

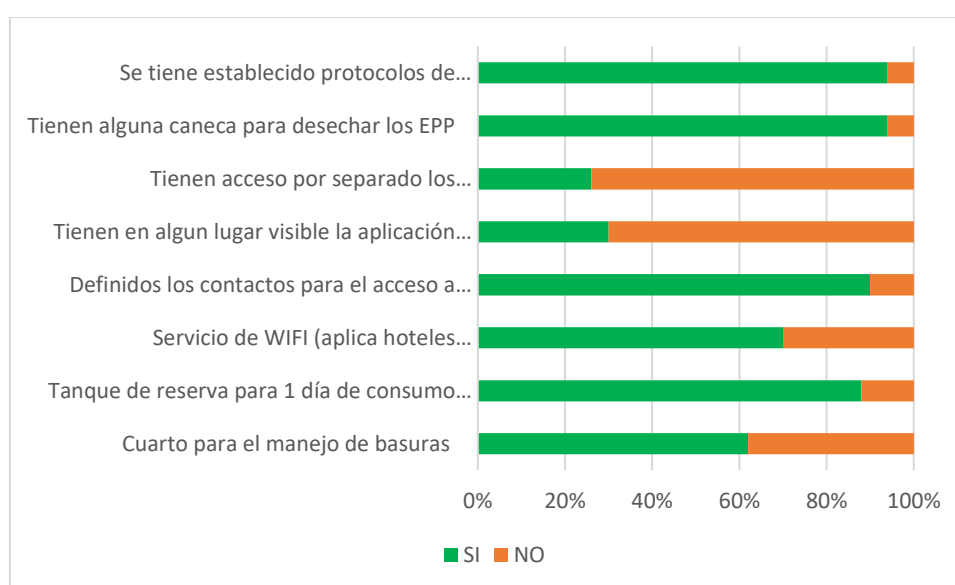


Figura 16.Requisitos áreas comunes y otros servicios. Fuente: Elaboración propia.2020



## 9 CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados que se obtuvieron luego de aplicar la ficha de caracterización en los diferentes establecimientos de alojamiento, se puede concluir que de acuerdo a la pandemia por covid-19 que se está viviendo actualmente, no se ha presentado falencias en las normas de bioseguridad impuestas por el Ministerio de Protección y Salud Social, puesto que la mayoría de estos establecimientos se encuentran comprometidos con el cumplimiento de estos criterios relacionados con la bioseguridad e higiene que deben aplicar en sus instalaciones.
- Para la capacidad operativa del municipio la presente investigación permitió conocer que existe aproximadamente 645 habitaciones de los 50 hoteles encuestados tanto en el casco urbano como rural.
- En cuanto al cumplimiento de requisitos legales, se puede concluir que en general la mayoría de los establecimientos se encuentran al día, ese 0,06% que no tienen en el momento el Registro Nacional de Turismo se encuentran en proceso de activarlo para prestar adecuadamente sus servicios.
- Actualmente el 0,66% de los establecimientos no tienen implementada la Norma Técnica Sectorial 002, varios de ellos incluso no tienen mucho conocimiento sobre esta, mientras que otros se encuentran en proceso de implementarla.
- Se pudo concluir que la mayoría de los establecimientos son manejados por sus mismos dueños, es decir que no cuentan con muchos colaboradores en el personal, pues parecen ser hoteles pequeños ya que tan solo 15 de ellos tienen áreas para eventos y muy poco personal de servicio.

- Durante la encuesta vía telefónica en varios de los establecimientos se pudo deducir que algunos de los colaboradores del personal de servicio no tenían mucho conocimiento sobre la información que se les solicitaba, por lo que debían proveer el número telefónico del personal administrativo.
- Se pudo concluir que tan solo el 0,48% de los establecimientos tienen adecuadamente sus instalaciones para prestar sus servicios a personas con movilidad reducida, donde el 0,44% de estos establecimientos cuentan con pasamos en sus baños.
- Teniendo en cuenta que se tomó como base la Norma Técnica Sectorial 006 de caracterización por estrellas para el desarrollo de la caracterización, se concluye que en el municipio de Santa Rosa de Cabal la mayoría de los prestadores de alojamiento no cuentan en su totalidad con estos requisitos establecidos para ser categorizados por lo menos con 1 y 2 estrellas.

## 10 RECOMENDACIONES

- Como recomendaciones generales se considera que los establecimientos que cuentan con suficiente espacio en sus instalaciones, deberían aprovecharlos y habilitar una zona para realizar eventos, puesto que de todos los hoteles encuestados realmente fueron muy pocos los que cuentan con este servicio.
- Teniendo en cuenta que hay varios hoteles que no tienen adecuadamente sus instalaciones para prestar sus servicios a personas con movilidad reducida, lo más recomendable es que los establecimientos mejoren su infraestructura, con habitaciones adaptadas y el acceso a discapacitados, ya que la accesibilidad a este tipo de huéspedes es un factor de diferenciación en la hotelería, asimismo se recomienda que el personal de servicio este formado para el trato a estos huéspedes, y tener en cuenta que todos estos elementos elevan la calidad de servicio del alojamiento.
- La Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002 se enfoca en requisitos ambientales, y de acuerdo a los resultados obtenidos muy pocos hoteles cuentan con la certificación de esta norma, por lo que es recomendable que los que no lo tienen se capaciten e informen con el fin de prestar un servicio de calidad, ya que estos prestadores que no cumplen con estos requisitos pierden opciones y se podrían ver afectados en sus productos o servicios.
- Aunque el tener algún software que facilite los procesos de check in y check out, es aplicable para hoteles de categoría 4 y 5 estrellas, es recomendable que estos establecimientos de alojamiento en el municipio puedan adquirirlo, puesto que estos

tipos de programas facilitan la organización y administración del hotel, teniendo en cuenta que reduciría posibles esperas durante estos procesos a los huéspedes.

- En general se recomienda que el municipio emplee nuevos modelos o métodos en donde se pueda medir constantemente la calidad del servicio prestado por los establecimientos de alojamiento, en donde se pueda hacer un seguimiento que determine sus progresos.
- Es importante que se capacite al personal, en cuanto a la información del mismo establecimiento, puesto que varios no tenían mucho conocimiento sobre las preguntas que se les realizaba, asimismo brindarles capacitaciones en temas de servicio al cliente para brindarle una mejor experiencia durante la estadía al huésped.
- Por último es recomendable que todos los establecimientos de alojamiento sigan trabajando para prevenir, controlar y disminuir el riesgo del contagio de Covid-19 en sus instalaciones, por lo que sería importante que todos cuenten con el sello de bioseguridad impuesta por la alcaldía municipal, siguiendo las disposiciones legales sanitarias para brindarle un servicio y un ambiente más seguro al huésped.

## 11 ANEXOS

### Lista de hoteles encuestados

RAZON_SOCIAL / ESTABLECIMIENTO	
HOTEL DEL TURISMO	HOTEL DEL CAFE
HOTEL CASONA REAL	HOTEL CAMPESTRE EL CORTIJO
HOTEL SUITE SANTA ROSA	HOTEL LAS ARAUCARIAS
ECO-HOTEL VISPERAS	HOSPEDAJE Y PARADOR EL EDEN SRC
CASA HOTEL LA ALSACIA	HOSPEDAJE VILLA MARY
HOSPEDAJE FINCA LA ILUSION	HOTEL SANTA JUANA
LAGOS DE VENECIA	ECOHOTEL LA GAVIOTA SANTA ROSA DE CABAL
FAROAZUL HOSTERIA	HOSTAL CASA BLANCA SANTA ROSA
CENTRO RECREACIONAL LOS TOBOGANES	HOTEL CAPRI LA 15
LAS CABAÑAS DE TERMALES J.C	HOTEL JADE SPA
CABAÑAS Y VIVERO LAS BIFLORAS	CABAÑAS LA HERRADURA
HOTEL COLONIAL SANTA ROSA	LAS CABAÑAS DE SIMON CAFE Y PARRILLA
FINCA RECREACIONAL MARCELANDIA	LA TRAVIATA
MATISSES HOTEL & SPA	HOTEL FERMIN SRC
CABAÑAS MONACO	HOTEL HACIENDA SANTA CLARA
HOTEL CADIZ	VILLA CAROLINA HOSPEDAJE ECOTURISTICO
HOSTAL J J	HOSTEL BANANAS
CABANAS FAMILIARES FILADELFIA	HOTEL MAMATINA
FINCA HOTEL BARILOCHE	LA FRAGATA SRC
HOTEL Y RESTAURANTE SAMAY	HOTEL FUNDADORES PATRIMONIO
DON QUIJOTE HOSTAL	ALOJAMIENTO VILLA MARY
CABAÑA EL PORTAL	212 HOTEL Y PARQUEADERO
FINCA DEL CAFE	HOTEL DULCES SUEÑOS SANTA ROSA
HOTEL LOS ANGELES SANTA ROSA	HOSTEL PORTE DU CIEL
HOTEL CASA COLONIAL SANTA ROSA DE CABAL	HOSTAL DON JOSE

## 12 BIBLIOGRAFIA

Alejandro Aristízabal Jaramillo, A. M. (2015). *El alojamiento urbano y rural en Santa Rosa de Cabal (Risaralda, Colombia)*. Pereira: Gestión y región.

Blog, T. B. (4 de Abril de 2017). *Trivago Business Blog*. Obtenido de Trivago Business Blog:  
<https://businessblog.trivago.com/es/clasificacion-hoteleras-son-iguales-las-estrellas-en-todos-los-paises/>

Castro, C. M. (JUNIO de 2015). *SCIELO*. Obtenido de SCIELO:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602015000100011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011)

Daniela Castro Torres, K. J. (2018). *LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR HOTELERO EN COLOMBIA EN LAS*. Santiago de Cali.

Diario, E. (8 de Junio de 2020). *El periodico del diario*. Obtenido de El periodico del diario:  
<https://www.eldiario.com.co/noticias/risaralda/santarrosano-sello-de-confianza-y-seguridad-frente-al-covid-19/>

Economía, R. (21 de Noviembre de 2018). *El espectador*. Obtenido de El espectador:  
<https://www.elespectador.com/noticias/economia/gobierno-establece-marco-legal-para-formalizar-alojamiento-turistico/>

Otún, D. d. (12 de Junio de 2018). *Cámara de Comercio Santa Rosa de Cabal*. Obtenido de Cámara de Comercio Santa Rosa de Cabal:  
<https://www.camarasantarosa.org/certificacion-como-destino-turistico-sostenible/>

Pérez, C. E. (2012). *MANUAL OPERATIVO DE PROCESOS PARA HOTELES*. Ecuador.

Ramón Arcarons Simón, V. G. (2008). La clasificación hotelera en la Unión. En V. G. Ramón Arcarons Simón, *La clasificación hotelera en la Unión* (pág. 67). Barcelona: papers de turisme.

Significados.com. (19 de Marzo de 2020). *Significados.com*. Obtenido de Significados.com:  
<https://www.significados.com/investigacion-cualitativa-y-cuantitativa/>





